# 事务文书总结范文过去一学年(合集30篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-07-01

*事务文书总结范文过去一学年120xx年，在银行的正确\*\*下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将20xx年工作情况具体总结如下：>一、...*

**事务文书总结范文过去一学年1**

20xx年，在银行的正确\*\*下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将20xx年工作情况具体总结如下：

>一、完成工作任务，取得良好成绩

20xx年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零\*\*零差错；在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

>二、积极拓展业务，认真做好新老客户工作

我在工作中始终树立客户是第一的思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的双赢。我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

>三、树立服务意识，真诚服务客户

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力；把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情；做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难；始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

20xx年，我切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与\*\*纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水\*，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。

**事务文书总结范文过去一学年2**

一年来的工作已经结束了，真的感觉非常的有意义，在这方面这是我应该去思考的，作为X的一名员工，我知道在这一点上面我清楚的意识到了这一点，一年来的工作当中我深刻的意识到了这一点，以后在工作当中我也一定会让自己做的更好，过去的一年是非常充实的，是我应该要去接触的，在这一点上面这是应该要有的态度，我也需要对这段时间的工作总结一下。

在工作当中我不断的积累经验，我清楚的意识到了自己不足，在这个过程当中我也坚持做好了非常多的事情，未来还会有更多的事情是我要进一步去做好的，工作当中我和周围的同事虚心的学习，我觉得自己在工作方面还是有一些不足的地方，这也是我要有的态度，在这个过程当中这也是我应该要去考虑的，一年来我也是有非常多的进步，这一点是非常明确的，我会认真端正好自己的态度，未来还是有更多的事情等着我去做好，接触这份工作以来我就有非常多的进步，在这方面我觉得我是做出了成绩的，我相信这是我应该要去履行好的职责，在工作当中不断的要求自己，保持一个正确心态的，学习和工作当中都认真的去思考，认真的去接触，工作方面让自己有足够多的进步，这是非常重要的，我认为我是应该要进一步的去去调整好这些。

一年来我从来都是认真的做好自己的事情，我认为在一些工作上面需要有好的态度，态度一定要端正好，现在回想起来确实是感觉非常的好，我也是清楚的意识到了这些，这也是我应该要有的态度，这一年来我还是希望能够让自己有进一步的提高，只有不断的积累工作经验，才能够学习到更多的，作为一名X的员工这些都是应该要有的态度，我是不断的在积累的工作能力，让自己学习到更多的事情，一年来多多少少也是有进步的，我也会搞清楚自己的工作方向，我现在也是坚持工作原则，态度一定要好，在这一点上面我是能够用一个合适的态度去做好的，在这个过程当中这也是我应该要做好的，我希望能够得到更多的认可，给自己更多的时间和精力去保持下去的，在这方面我会认真的保持好的方向，这一我是充实的，在工作当中也是有很大的提高，我相信这也是工作当中应该要有的`态度，新的一年我好更加认真的对待工作。

**事务文书总结范文过去一学年3**

我于19xx年参加工作，曾从事表计校验、用电检查等工作，现任经营部副\*\*，负责线损管理、计量管理、用电检查等工作。在几年的实践工作中，我虚心学习、刻苦锻炼，将书本知识与实践工作相结合，专业技术水\*有了明显提高，现将我个人工作情况汇报如下：

>一、加强标准设备管理，确保量值传递的准确性。

我们常说计量表计是电力企业经营活动中的“秤杆子”，那末标准计量设备则是校准“秤杆子”的工具，对电力企业具有非同一般的重要性。我局共有标准设备19套，为保证这些设备稳定健康运行，我主持建立了标准计量设备台帐，明确专人管理，定期送检，避免超期服役。对性能不太稳定的便携式单相表校验台，我们每年由生产厂家维护一次，不定期与其它标准做比对，出现问题及时解决，以免造成严重后果。XX年我们共送检标准设备12套，由于工作到位、措施得力，送检合格率达100，深受电研所\*\*的好评。

>二、搞好表计管理，维护供用电双方的合法权益。

通过营业性普查，我们建立了表计台帐，将计量表计纳入规范化管理。我们确定了电表校验工作流程，由专人\*\*帐实行动态管理，以保证台帐与实际相一致。表计在校验前先核\*\*帐，登记工作记录，校验中由微机自动记录误差资料，校验后由专人更改表计台帐;若需换表则出据《计量装置更换记录》，并根据实际情况出据《计量装置退补电量报告书》。这样做的后果，有效的遏制了个别人通过电表做文章、为个人谋私利的不良行为。为保证电表校验质量，我们实行电表校验终身负责制，电表只要被确定为人为调整不合格误差，不论时间多久，都要追究校验人的责任，决不姑息。XX年，我们共校验电表4741块，电流互感器4814块，超出计划任务，为全局降损节能提供了技术\*\*。

>三、狠抓母线\*衡管理，消除线损管理的盲区。

一般说，线损由高压线损和低压线损构成，这两级线损均有严格的考核\*\*，受到普遍的重视;介于高低压线损之间的母线\*衡则很容易被忽略。而实际上，母线\*衡是不允许被忽略的，如我局XX年全年完成供电量亿kwh，若全局母线\*衡率由上升到1，全局全年择要多损失电量14xxxxkwh。母线\*衡率的高低，主要取决于计量装置的准确性。为保证站内计量装置的准确性，XX年7月份，我们将站内计量电表全部更换为多功能电子表，并按照计量规程的规定每季度现场校验一次，确保表计稳定运行。通过此项工作，母线\*衡率\*\*降低，米北、板东两站\*衡率由原来的以上降到以内，效果尤为明显。

为及时准确了解站内\*衡情况，我们设专人每天都关注各站的\*衡情况并每周核算一次，只要发现某个站连续两天\*衡率超过05，便立即赶赴现场查找原因;对各站上报的计量故障，我们保证在12小时内人员到位，以最快的速度解决问题。XX年，我们共换表46块，现场校验146块次，处理站内计量故障xxxx，确保全局全年母线\*衡率在以内。为完成供电量指针，确保经济效益，更换电子表的工作我们\*\*即出发，尽量在用电低谷期工作，首开我局“零点工程”先河。

>四、重视现场管理，全力配合降损工作。

现场管理包括定位、验收及多种形式的现场\*\*等方面的工作。每一次定位或验收，我都要求班组成员认真负责，不能局限于做记录，而要真正参与进去，该把关的严格把关。XX年9月份，在对四宝革塑有限公司1000kva增容工程进行验收时，我们仔细检查接线，发现了厂家的计量接线错误，防止了一起严重计量事故的发生。

对其他现场工作，无论是用电普查、还是重点\*\*某些线路、台区，还是\*\*公用配变的负荷情况，我都坚持实事求是、力争将真实的第一手资料\*\*清楚，为\*\*的决策提供可靠的依据。此外，我还将现场\*\*作为自己深入基层、接触第一线的难得机会，通过现场\*\*，为供电所的同志们解决实际问题，同时也丰富自己的阅历，补充缺少的知识。XX年，我们共\*\*线路30条，台区xxxx，纠正错误接线11处。

>五、优化无功配置，为降损工作提供技术保障。

无功管理是线损管理中的一个重要环节，对于无功管理，我不满足于供电所报几张表、填几个数，而是全身心的投入到这项工作中去。我一方面深入实际、多次到北沙、东阳、大步村等地，从改\*\*功表接线入手，帮助供电所人员测量用户的无功状况、为用户确定无功补偿方案、检察无功补偿效果;另一方面查阅相关数据、了解无功补偿最新动态，不断补充自己的头脑，为我局无功补偿工作寻求切实可行的工作方法。通过不懈努力，供电所的同志们及不少用电户对该项工作的认识不断提高，去年共增无功补偿量近10000kvar。

>六、完成的其它工作。

一年来，我除完成以上几项工作外，还配和其它科室完成了农电工考核、汛期扬水机站设备检查等其它工作，不再详述。

以上便是我一年来的工作情况，虽然取得了点滴成绩，但不足之处显而易见，今后我将全力改正缺点，认真学习专业技术知识、提高个人素质，为圆满完成所承担的各项工作打下良好基础。

**事务文书总结范文过去一学年4**

（一）实习目的

1、通过实习。将在大学期间所学的理论与法律实践相结合。巩固知识。发现不足。以求积累经验、指导学习；

2、通过实习。培养独立发现问题、分析问题和解决问题的能力；

3、通过实习。培养社会适应能力和人际交往能力；

4、通过实习。树立正确的法律人观念和法律人思维。

（二）实习计划

1、熟悉律师事务所的各项管理制度；

2、熟悉与律师业务相关的法律法规及律师执业纪律；

3、熟悉律师事务所的业务来源、执业范围和执业环境；

4、掌握一般办公技能；

5、与律师接触和沟通。虚心接受指导；

6、整理卷宗、资料查询、法律文书撰写；

7、协助律师接待当事人。组织证据。开庭；

8、不断充实专业知识；

9、请实习单位出具实习鉴定；整理实习记录。撰写实习报告。

**事务文书总结范文过去一学年5**

成都理工大学金融与证券专业毕业生钟运兵，当过私企业务员、车间主任，国企项目材料主管和证券分析师。然而，他最终选择的事业，令他的亲朋好友震惊：放弃高薪和都市生活，一头扎进猪圈，当上现代猪倌。今年淘得首桶金——40万元。4年猪圈淘金，尝尽酸甜苦辣，钟运兵不仅找到了适合自己的致富之路，也用行动再次应验了那句古话——七十二行，行行出状元！

>刚在成都站住脚却回乡养猪了

今年30岁的钟运兵，出生在叙永县江门镇一个偏远贫困的农家。从小聪明伶俐、成绩优异，是父母的希望。1995年高考，钟运兵以优异的成绩考入成都理工大学金融与证券专业，村民们敲锣打鼓将他从贫困的乌蒙山区送进了繁华的大都市。

4年的大学生活转眼即过，1999年跨出大学校门后，钟运兵遭遇了众多大学生都会遇到的就业难题，找不到专业对口的单位。为了生计，他当过某私营印务公司的业务员，也当过某国企大型工程项目的材料主管。20xx年4月，成都某证券咨询机构聘用了他，他成了主管40余个业务员的证券分析师，2200元底薪加提成。

\_那时的股市正处于低迷期，除指导40多个业务员外，偶尔也帮人操盘炒股，有赚有赔，每月收入4000多元。\_大学毕业3年后，他终于谋到了专业对口的岗位。

出乎所有人意料的是，20xx年初，钟运兵炒了自己的鱿鱼，带着4年打工所挣的5万余元积蓄，离开大都市，回到生他养他的偏僻农村，当起了一名猪倌。

>三年创业负债20万

\_现在的年轻人都往外跑，钟运兵咋个回来养猪了？\_\_是不是在外面混不下去了啊？\_\_唉！他这几年大学算是白读了！\_大学生回乡养猪一事，犹如一声响雷，炸响乌蒙山区，各种传言四起，令钟运兵的父母很难接受。\_我们村好不容易才出了一个大学生，儿啊，你咋这么不争气哟！\_

\_人各有志，帮别人打工不如给自己打工。农村广阔天地大有作为。现在的生猪价格与价值不成正比，猪价和肉价总有一天会大涨，我会在家乡闯出一番事业来的。\_钟运兵没有理会周围的嘲笑，他买回了一大堆科学养猪的书籍，边学边干，开始了他猪圈淘金的创业之路。

\_起步阶段，由于缺乏科学养猪的系统知识，从重庆养猪研究所购回的34头瘦肉型母猪，没多久便病死了几头。\_头一年，钟运兵几年打工积攒的几万元本钱，全部交了学费。就在这时，当地政府和信用社向他伸出援助之手。

\_去年和前年，仔猪价格每公斤市价仅4元左右，年年亏损。到今年初，三年共欠下20多万元债务。我之所以没倒下，是因为我选择了偏远的山区，那儿有的是低廉甚至不要钱的青饲料，大大降低了成本，同时也在当地开辟了一个种猪市场。\_

>首桶金一年尽赚40万

经过三年的发展，钟运兵已成为江门镇最大的养猪专业大户。\_好日子是从苦日子中挣出来的。\_去年，他通过多方借贷，筹措到10万余元资金，修建了一个现代化养猪场，为猪圈备齐了自动饮水器、配料装置、紫外线消毒和保温箱，实现了饮水、配料、消毒、保温自动化，并安装了监控器，78头种猪和仔猪的生长情况尽在掌控中。

苦等几年的商机，终于在今年春节后到来。节后猪肉价格不断攀升，国家为提高农民饲养母猪的积极性，对每头母猪补助50元，钟运兵得到了政府一次性补助近4000元。更出人意料的是，节后，仔猪价格从去年的每公斤不足4元，陡涨至22元！截至目前，他饲养的78头母猪，共产仔400余头，钟运兵获得了他的首桶金：40余万元，不仅还清了20多万元债务，还赢利20余万元。

嘲笑声没了，父母的怨气消了。钟运兵说：\_是男人，迟早都会闯出一番自己的天地！\_

**事务文书总结范文过去一学年6**

常用事务文书写作（会议简报）

简报，顾名思义就是简要的情况报道，它是一种具有汇报性、交流性和指导性的简短、灵活的行政事务文书。

特点：内容广泛、形式特殊、行文灵活、制发自由。

作用：(1)便于领导机关掌握情况、指导工作;

(2)向上汇报工作，争取指导帮助;(3)促进单位之间的交流。

简报的分类：(1)综合简报;(2)专题简报;(3)会议简报。

重点看一下会议简报。

会议简报是简报的一种，是为了及时会议进程、交流情况、反映到会人员意见和建议而缩写的内部材料。这种简报有的是综合性，根据同一问题产生的不同意见进行归纳整理，写出综述;有的是专题性的，把一种意见单独写上简报，甚至写一件事或一个问题，刊登一篇讲话稿。总之，会议简报的内容只要跟本次会议有关即可，非常灵活。

简报的格式

1、报头

简报报头一般由简报名称、期数、编发单位、日期等组成，其格式是固定的。简报名称用大字印在报头中间，如“情况反映”、“工作动态”、“会议简报”、“理论动态”等。简报名称之下是简报期数，表明“第×期”。编发日期在报头右下方，编发单位名称在报头左下方。根据需要，还可以在报头左上方印上机密等级，在右上方印上编号。报头之下正文之上，要印上一道横线，以示区别。

报头的设计格式如下：

工作动态

第×期

\_××市委办公室 ××年×月×日

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(正文)

2、正文

简报正文一般由以下四部分组成：

1)标题。简报正文的标题要求确切、简短、醒目，让人一看就知道简报所写的是什么内容。简报正文标题在报头横线之下居中书写，如果需要，也可以使用副标题，使用两个标题时，正标题是虚题，用以概括全文的思想意义或者内容要点;副标题是实题，用以交待单位及事件，对正标题起补充说明的作用。

2)开头。简报的开头同新闻的导语相似，它要用简短的文字，对简报内容先做概括的交待，上来就要写明时间、人物、事件、结果等，给人一个明确的印象。开头的写法一般有以下两种：总括式，即在开头用概括的叙述介绍出简报的主要内容。这种写法多用于工作简报和会议简报。另一种是总结式，即在开头先对要介绍的事物作出结论，指出其意义、作用或者价值，然后再作必要的解释或者说明，这种写法多用于经验简报。

3)主体。 主体是简报的`中心部位，它要承接开头，将前面的内容具体化，用典型事实或可靠数据来充实简报内容。有以主体部分所涉及的材料多，在写作时要注意合理地划分层次，一般来说，主体层次的划分常有以下几种：第一种是以时间先后为序，把材料按照事件由发生、发展到结局的过程，逐层予以安排。第二种是按事物之间的逻辑关系，从材料的主从、因果、递进等关系入手，安排层次，这种写法的优点是便于揭示、表现事物的内在本质，突出主要内容和思想意蕴。第三种是将全部材料按并列的关系，一一予以列举。

4)结尾。简报的结尾多是对上述内容作一概括的小结，与开头形成呼应，起到强调重点、突出主题并使结构更加紧凑的作用。在写作中如何安排结尾内容，或者是否要结尾，要根据简报内容表达的需要而定。如果简报内容较多，篇幅较长，读者不易把握，就应在结尾概括一下;如果简报内容单一，篇幅较短，且在主体部位已把话讲完，就不必另写结尾。

3 报尾

报尾在正文结尾之下，与正文结尾用一道横线隔开。在报尾上要写明印数、发送对象，在发送对象名称之前，要分别冠以“报送”(对上级)、转送(对同级)、分发(对下级)字样。

另外掌握按语的写作。

1、说明性按语

2、提示性按语。

3、批示性按语。最常见。主要是对简报的内容作出评价，或指出不足，或提出要求，当然按语不是指示，一般提出要求也多用探讨、期望的和缓语气。

**事务文书总结范文过去一学年7**

当度过了4年的高中生活后，我带着我的梦想来到了现在的学校。不是出于对现在的知识渴望，也不是想在这方面有所发展，而是出于无奈，在经历了一次高考后我对学习除了恐惧已经没有什么了。不想让自己送走一批又一批的同学，我还是坚持来了。

既然来了我就要过的让自己满意。所以我制定了一个学习计划，以致不让我被以往的同学落下，纵使我没进入理想的学校但也不应该放弃。

1：大学四年一定不能谈恋爱，只有全身心的投入学习才不会有遗憾。

大学就是一个小社会，在这里有不同的人。他们的生活方式以及兴趣爱好都千差万别，从他们身上能让我知道要适应自己很容易但要做到自己活的开心同时别人也快乐是一件非常困难的事。如果我们想在社会这个大舞台上游刃有余那么就必须要处理好人际关系。所以我要在大学第一件事就是处理好人际关系，留的自由身。

2：学习好专业知识。

学习好专业知识是每个大学生必须要做的，只有具备熟练的专业知识才能让我在以后的激烈竞争中获得一席之地，当今社会是人才的社会，假如在大学混上四年，那么我可能也得到一个毕业证，但是那样的话，到了工作是仍然是个落后分子。不想做一辈子的落后分子就要好好的规划自己的将来，最起码的要求是不能让自己饿死。

3：熟练掌握实验技能。

下一页更多精彩“学习计划书”

**事务文书总结范文过去一学年8**

自我批评B.努力方向C.表示决心D.总结工作

4.按调查报告的内容分，常用的调查报告有。

A.典型经验调查报告B.基本情况调查报告

C.揭露问题调查报告D.专题调查报告

5.调查报告的结尾形式有A.总结全文，得出结论B.指出问题，提出建议

C.展望未来，提出希望D.预测未来

6.计划的特点是ACD\_\_。

A.预见性B.不变性C.可行性D.针对性

.从实际出发，事实求是B.内容具体明确

C.语言精炼简洁D.明确方向，吃透政策

8.调查报告的特点是\_\_。

A.真实性B.针对性C.理论性D.时效性

9.调查报告的前言常用的形式有\_ACD\_。

A.提要式B.结论式C.交代式D.问题式

10.。

A.综合调查报告B.情况调查报告C.问题调查报告D.专题调查报告

.预见性B.可行性C.针对性

五、实际应用题

1、请结合本科段（部门、班组）实际，拟定一份年度工作计划（1500

字左右）

4、结合个人工作实际，写一份个人年度工作总结（1000字左右）结合本单位安全管理的情况，写一篇（1000字）的调查报告请结合公司三年素质工程的要求，写一份参加某项培训学习的学习总

结（1000字标题自拟）D.法定性

**事务文书总结范文过去一学年9**

他，工作期间不仅得到了上级领导的认可，群众的信任，还曾先后被评为“高平市优秀大学生村干部”、“高平市劳动模范”、“南城办事处劳动模范”等许多光荣称号，他的文章《xx社区城中村改造典型经验》还曾被评为“晋城市思想政治工作创新研究”优秀成果。文明大学生先进事迹在众多的荣誉面前，他显得很淡定。在谈到今后的打算时，他又马上面露微笑。“作为一名大学生村官，我感到充实和快乐，因为我努力了、拼搏了，更重要的是也收获了。”他说到。

xx社区是率先在全市开始的城中村改造，面对这项复杂而又艰巨的任务，还有房价的一路飙升、邻里亲人之间的利益纷争等诸多现实，想到这些就会让人不寒而栗。在困难面前他却没有丝毫的退缩。本着“公平、公正、公开”的原则，在面积核算和财务结算组的工作中，他认认真真、仔仔细细的核算着每一户拆迁户的面积，并耐心地向群众讲解改造方案和房屋拆迁协议。在各种房屋产权纠纷面前他总是能动之以情、晓之以理的参与调解。一遍又一遍，不厌其烦讲道理讲感情。

在做群众思想工作中，他首先牢固树立“以民为本”的思想，积极疏通诉求通道，以促进群众观念的转变为抓手。在拆迁工作中先后完成了5户的拆迁包户任务。他和社区两委的工作人员还一道做起了“义务搬家工”，十佳大学生先进事迹报告先后义务为群众搬家20余户。工作组在遇到拆迁群众生产、生活中的难题时，他们也总是千方百计的给予解决。他还经常利用晚上空余时间上网查找、收集资料，借鉴各地城中改造的经验，为领导班子出谋划策、排忧解难。

他，xx年自筹资金xx万元，在新世纪百货超市，开办了“土特产专柜”和“今磨房养生磨吧”。他把“干给农民看，带着农民干、帮着农民富”作为自己的创业动力，率先投身到“全民创业”的大潮中，为的是能通过自己的创业实践，展示自己的创业精神，然后影响一批人，接着带动一班人。在日常工作中，无论是远程教育的播放、各种档案的整理、各类数据统计及书面材料的汇报、养老保险和医疗合作保险的征收和日常办公事务，还是参与学习科学发展观活动、经济普查、人口普查、“四议两公开”、“创先争优活动”的开展等全局性的工作，他都能事无巨细的积极参与，并做得有声有色、任劳任怨。

他，一名在本职岗位上默默奉献、大学生党员先进事迹不事张扬的大学生村官；一名在平凡岗位上兢兢业业、恪守本分的大学生村官；一名用自己的实际行动践行着服务社会主义新农村建设奋斗目标的大学生村官；他是南城办xx社区的一名普通的大学生村干部———xx。

**事务文书总结范文过去一学年10**

20xx年就快结束，回首这一年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，期间在\*\*的培养帮助、同事们的关心\*\*下我逐步完成着从象牙塔到\*机关、从大学生到国家员工这种环境和角色的双重转变和适应。岁首年终，我静心回顾这一年的工作与生活，收获颇丰。现将我这年来的学习及工作总结如下：

>一、自觉加强理论学习，提高个人素质

自觉加强\*\*理论学习，浓厚的\*\*学习氛围深深的感染着我，我积极参加各项学习活动，并注重自学，进一步提高了自己的理论水\*与\*\*素质，强化了廉洁自律的自觉性。一年多的文书工作使我了解了公文写作的内涵，提高了办公室实务的处理能力，为我更好的投入工作打下了良好基础。

>二、踏实肯干，努力完成好各项业务工作

我不断适应\*\*对各项工作提出的新要求，转变作风、更新观念、加快工作节奏，取得了显着的成效。

一是强化责任意识，正确领会\*\*意图，做到任劳任怨，不论撰写材料还是协调办事都保持着强烈的服务意识，以高度负责的态度，一丝不苟地工作。

二是高质量的完成材料的起草工作。保质保量地完成各类\*\*讲话、各类文件和会议纪要等材料和文件起草工作，保证了上情下达，下情上报，促进办公室工作的高效运转。

三是认真做好协调服务工作，按照办公室创建\_服务型\_机关的要求，作为乡\*秘书首先要做到认识到位，行动到位。在工作中，做到了热情服务，有问必答，切实让基层的同志感到亲切和温暖，拉近了乡\*办公室和基层的关系，尽可能地为基层多服务、办实事、解难题，得到同志们的理解和赞扬。

四是发挥综合协调作用，促进各项工作高效运转。工作中，我准确定位，强化角色意识，使自己迅速转换角色，从以前的\_\*\*交办\_的思维方式，向\_怎样去办、怎样办好\_的方式转变，提高了工作效率，得到了\*\*的认可。

>三、存在不足

一年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足、\*\*理论水\*有待提高等。对于存在的问题，我将在以后的工作中认真加以克服和解决，通过努力做一名让\*\*满意、群众满意的\*\*。

**事务文书总结范文过去一学年11**

^v^现在的年轻人都往外跑，钟运兵咋个回来养猪了？^v^^v^是不是在外面混不下去了啊？^v^^v^唉！他这几年大学算是白读了！^v^大学生回乡养猪一事，犹如一声响雷，炸响乌蒙山区，各种传言四起，令钟运兵的父母很难接受。^v^我们村好不容易才出了一个大学生，儿啊，你咋这么不争气哟！^v^

^v^人各有志，帮别人打工不如给自己打工。农村广阔天地大有作为。现在的生猪价格与价值不成正比，猪价和肉价总有一天会大涨，我会在家乡闯出一番事业来的。^v^钟运兵没有理会周围的嘲笑，他买回了一大堆科学养猪的书籍，边学边干，开始了他猪圈淘金的创业之路。

^v^起步阶段，由于缺乏科学养猪的系统知识，从重庆养猪研究所购回的34头瘦肉型母猪，没多久便病死了几头。^v^头一年，钟运兵几年打工积攒的几万元本钱，全部交了学费。就在这时，当地政府和信用社向他伸出援助之手。

^v^去年和前年，仔猪价格每公斤市价仅4元左右，年年亏损。到今年初，三年共欠下20多万元债务。我之所以没倒下，是因为我选择了偏远的山区，那儿有的是低廉甚至不要钱的青饲料，大大降低了成本，同时也在当地开辟了一个种猪市场。^v^

**事务文书总结范文过去一学年12**

自20xx年开始，我一直担任跨x高速连续梁技术员一职，通过现场实践工作的锻炼，得益于工区\*\*的关心培养和淳淳教导，让我的工作有了快速的提升，在此我感谢\*\*对我的信任和\*\*。通过这一年的努力，我摸索出了一定的工作经验，在此对一年情况进行个人工作总结，请\*\*指导与纠正：

>一、 主要职责

1、 负责连续梁所用物资计划与申请，机械设备调配工作。

2、 负责连续梁施工技术工作及内部收方。

3、 负责连续梁作业交底及现场安全质量检查验收工作。

4、 参与现场作业队管理，以及\*\*安排的其他工作。

>二、 工作心得

1、 会干工作，干好工作是出色完成工作的前提条件，这就要求我们要有扎实的专业功底和积极向上的心。

2、 一个项目的成败取决于团队合作，干一项工程需要多个部门的密切配合，只有整个团队克服眼前的一切困难，形成合力，才能保证任务顺利完成。

3、 工作中要勤奋，工作态度要认真，主动沟通，避免信息滞后而影响工作。

4、 技术、管理两个方面，两手都要抓，两手都要硬。

>三、 不足之处

1、 由于工作经验不足，管理方面有些不能做到事前\*\*。

2、 管理现场和作业队沟通不完美。

3、 需要不断加强专业知识的学习。

4、 做事容易冲动。

>四、 今后打算

1、 遇到问题，及时沟通，且加强沟通，虚心请教和学习。

2、 在管理方面多下功夫，加强管理协调能力。

3、 加强专业知识学习，提高自己业务水\*。

总体说来，\*\*安排的各项任务已尽自己的努力顺利完成，一年来从事连续梁施工工作，在不断的取得进步，自己的专业知识得到了长进和加深，工作能力，\*\*协调能力，管理能力和应变能力都得到了很大提高，更重要的是获得了工作经验的积累，展望20\_年，工作中将会有更多更新的挑战，我将竭尽全力积极的工作，用自己的热情积极面对，在工作中学习进步，使自己成熟起来，为公司发展贡献自己的力量。

**事务文书总结范文过去一学年13**

年来，我镇的铁路护路联防工作在镇\*委、镇\*的\*\*和县护路办的指导下，紧紧围绕确保铁路运输安全这一目标，全面落实铁路护路联防承包责任书，努力抓好责任制的落实，夯实基层基础工作，加大护路宣传力度，加强护路联防队伍建设，适时开展专项整治，确保了铁路运输安全畅通。现将20xx年上半年工作总结如下：

>一、\*政重视，切实加强\*\*

一是镇\*委、\*\*\*\*\*“\*\*铁路示范镇”工作，始终把“\*\*铁路示范镇”工作摆上重要议事日程，列入社会治安综合治理工作、\*\*建设总体规划，与综治、\*\*建设工作同安排、同检查，在镇、村护路办和镇、村、组\*\*群众的共同努力下，通过狠抓各项护路措施的落实，使“\*\*铁路示范镇”创建成果不断得到巩固和扩大。

二是层层签订铁路护路联防承包责任书。在年初召开的全镇政法综治工作会上由镇\*委\*与涉路的金吉布、白芒、新祉、堂下、桥边、下田、松山、石枫、防里等9个村(居)签订了铁路护路联防责任书。此后，镇护路办又及时与各村驾驶员签订新余市机动车辆通过铁路道口安全责任书，进一步明确了镇、村、组、户开展铁路护路联防工作的目标、工作措施、\*\*责任及具体任务。

>二、明确任务，落实各项措施

一是认真\*\*开展“三月综治、护路宣传月”活动，\*\*人员到铁路沿线开展爱路护路宣传，在金吉布、白芒、新祉、堂下、桥边、下田、松山、石枫、防里9个村(居)刊出黑板报3期，张贴宣传画78幅，到铁路沿线的10个村民小组召开群众会宣传10场次，到中心学校以有奖问答的形式\*\*开展“四个一”宣传活动，深入广泛地宣传《铁路法》和《铁路运输安全保护条例》。通过爱路护路宣传，进一步增强了铁路沿线\*\*群众及学生的法制意识、安全意识和爱路护路意识。

二是认真开展涉路矛盾纠纷排查调处工作，对排查出的社会矛盾纠纷及时进行调处，确保铁路沿线社会稳定;抓好“抓两降、保畅通”工作，严厉打击和防范偷盗路材路料的违法\*\*行为，认真抓好路伤事故的预防和处置工作，积极预防路伤事故的发生;认真开展“三乱”治理，对在铁路两侧安全保护区内开荒种地、挖沙取土、堆放农作物等危及铁路运输安全的行为进行清理，全力维护铁路沿线的社会治安稳定。

三是进一步做好对“五残”人员监护工作。与“五残”人员监护人签订责任书，并落实了村、组\*\*对其进行稳控。明确了“五残”人员的监护责任，由于监护责任落实，未发生“五残”人员危及铁路运输安全的情况;对铁路沿线耕牛进行\*\*统计，并与耕牛养户主签订责任书，有效地防止了耕牛上路影响行车安全事故的发生。

四是根据省、市、县文件精神，镇护路办及时制定下发了活动方案，认真\*\*开展了道路交通秩序集中整治行动，对辖区铁路沿线出现的随意倾倒废土、\*\*种植树木等问题进行认真整治，及时消除了不安全隐患，对涉路矛盾纠纷排查调处情况进行建档、落实。

五是动员铁路沿线广大人民群众和护路队员，积极开展“\*\*铁路示范镇”创建，参与铁路部门的防洪抢险工作，确保铁路运输安全畅通。

六是健全完善镇、村护路办台帐资料，切实加强护路资料痕迹管理。七是调整充实了镇、村铁路护路联防工作\*\*小组，镇护路办\*\*由分管政法的镇\*\*\*、综治委常务副\*\*罗卫群同志担任，对镇、村、组三级护路联防责任人实行风险抵押机制，增强了护路工作的风险意识和责任感;一步落实四进“个\*\*”规范，\*\*规范了镇护路办机构设置，\*\*规范了专职护路队员工资780元，\*\*规范了每公里一名专职护路队员，\*\*规范了护路队员上路巡查\*\*。通过镇、村、组三级的共同努力，半年来，我镇管辖段铁路内未发生刑事、治安案件、无黄赌毒、封建迷信等社会丑恶现象和重大人、畜路外伤亡事故，确保了过境铁路安全畅通。

**事务文书总结范文过去一学年14**

>一、主要工作：

1、提高职工生活质量，继续创造家庭般的班组工作环境，给人一种家的感觉。

在车间\*\*的\*\*下,广泛发动班组职工,群策群力,今年在班组配了电热水器、浴霸、电磁炉、洗衣机、床上用品等各种生活必需品。职工敬业爱岗之心油然而生,\*时注意安排好后勤生活,让职工在上班时安心工作，提高了职工生活质量。

2、提高职工生命质量，持续保持兄弟般的同事关系。

职工中开展批评与\*\*\*\*,空隙时间坚持\*\*开展各种文体活动,探望生病职工和家属。大事小事号召职工互帮互助，经常和职工促膝谈心,通过采取座谈式谈心、征求式谈心、激励式谈心、解式谈心和改进式谈心，让每一个职工时时能感觉到\*\*的关怀，同事间的友情，心情愉快，压力缓解，增加班组凝聚力，提高了职工生命质量。

3、提高职工业务素质，营造轻松快乐的学习氛围。

变枯燥无昧的读书读报为形式多样的点名\*\*、问题攻关探讨、岗位练功比武、经验心得交流、现场观摩学习、长途电话请教。特别注意对新职工的培养，倡导大家互帮互学，全面发展，不断提高人员素质,把\*\*学习、业务学习与日常工作、生活有机结合。从而提高班组战斗力。今年在车间技能考试中，班组全体职工都考出了好的成绩，提高了职工收入。

4、提高职工工作效率，以人为本、\*\*管理。

强调职工自控，把每个职工当作班组的主人,实时召开\*\*生活会。\*\*管理会,及时公布班组事务,共同制订工作措施,经常开展批评与\*\*\*\*,控互控的同时。从而真正发挥职工工作积极性，提高了职工工作效率。

5、提高职工工作质量，落实各项规章\*\*。

定期参加设备月周检，按车间月工作量化标准要求。对设备进行质量检查、红外设备质量鉴定、人身安全检查、周六、日工作检查、安全生产教育、职工学习检查，发现问题及时开展安全生产分析，将各项规章\*\*落到实处，提高职工工作质量。

6、提高自身素质，通过“保先”活动。

\*员意识和纪律观念得到明显的增强，通过今年\*\*\*\*\*活动。学习理论的自觉性也有了明显的提高。通过“思想发动、学习培训”受到一次较为深刻的\*\*\*\*\*理论教育，尤其是\*”重要思想的教育，思想认识有了明显的提高，\*\*意识、大局意识、责任意识有了明显增强，更加牢固地树立起全心全意为人民服务的根本宗旨意识，更加明确了全面建设小康社会的宏伟目标。通过认真自我剖析、\*\*评议，整改提高，彻底改变了过去那种对\*员行为标准模糊化的认识，进一步明确了\*员\*\*\*的具体要求，从而更加明确了今后的努力方向。这次\*员\*\*\*\*\*活动给我提供了一次正面教育、自我教育、真正提高的\'良机。

>二、存在问题：

1、考核力度不大

批评少：对问题批评多,对职工表扬多。考核少。导致个别职工两纪松弛。

2、结合部\*\*不力

aei数据传不到车站，车号复示收不到车站cp报文。tpd复示网络不好，tfd先天不足，感觉\*\*为力。

3、应变能力不强

一旦设备发生故障，无设备备用板件、配件，恢复时间较长。

4、安全意识不强

缺乏大局观念,个别职工安全意识不强。值班时抢修抢通意识不够,对个别小问题重视不够。

>三、明年打算：

1、\*\*职工两纪，加强考核力度。

对违章\*\*按经济责任制严格考核。克服好人\*\*。

2、提高人员素质，加强日常学习。

结合实际需要,完成学习计划的同时。实时增加学习内容,发挥班组骨干传帮带作用,共同学习,共同提高。

3、保证设备质量，加强设备维修。

工长加大抽查频率。对疑难故障及时\*\*攻关,严格执行>、>及车间细化措施要求。努力实现\_零故障\_。

4、提高安全意识，加强宣传攻势。

防范于未燃，居安思危。

**事务文书总结范文过去一学年15**

透视过去一年，工作的风风雨雨时时在眼前隐现，但我却必须面对现实，不仅仅要能工作时埋下头去忘我地工作，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间，如何提高效率，尽量使工作程序化、系统化、条理化、流水化！从而在百尺杆头，更进一步，达到新层次，进入新境界，开创新篇章为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训。

本人特就这一年的工作小结如下：

一、思想工作方面;工作以来，在单位\*\*的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学\*\*还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。思想上，积极参加\*\*学习，关心\*\*\*\*，认真学习“\*”重要思想，坚持四项基本原则，拥护\*的各项方针\*\*，自觉遵守各项法律法规及各项规章\*\*。

二、工作上;能吃苦耐劳、认真、负责、在同事的热心指导下很快了解到电力系统的工作重点，明白到变电运行的重要性。变电运行的正常和千千万万人们的正常生活工作紧密联系在一起。不管遇到什么问题，不管出现了什么问题，都需要虚心诚恳的请教随时笔记随时总结随时反省，绝对不允许出现自欺欺人，让师傅以为你是一个很聪明的人，电力行业是不需要这样的聪明，在这个行业对自己不认真就是对生命不负责。工作在不同的时间段要有不同的侧重点，这是必然的也是必需的。我不但要了解而且要积极的配合。我要抛弃个人的利益，把我的聪明运用到学习技术上，把我的能力以团队的形式发挥出来，不搞个人的表现\*\*，这样既损害公司，也伤害了自己。为了工作的顺利进行，我们的分工也明确了，不是意味着埋头苦干，恰是因为这样我们更加要互相帮助互相检查。公司需要有干劲的人，但一个人的力量永远是不够的。只要有能力，大家是有目共睹的，不但要发挥自己的特长，还要知道别人的特长。用行动证明自己，用成绩征服大家。俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读大量的道德修养书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质为能保质保量地完成工作任务，我在过去的基础上对电力系统的相关知识进行重学习，加深认识。使之更加系统化，从而融会贯通，使电力系统专业水准提到了一个新的起跑线。

经过这样紧张有序的煅练，我感觉自己工作技能\*\*一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了过去只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。

总结一年来的工作，之所以能够实现安全生产的长期稳定，主要是得益于局\*\*和职能部室大力\*\*、鼎立帮助；得益于公司\*\*职工之间团结共事，相互信任，互相\*\*，共同维护\*\*的团结和整体效能的发挥积极努力和拼搏奉献。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，尽管我做了大量的工作，取得了一定的成绩，但与上级的要求和先进单位相比，仍存在一定的差距，我将在今后的工作中不断努力克服和改进。

**事务文书总结范文过去一学年16**

光阴似箭日月如梭，转眼一年就这么过去了。在xx集团蓬勃发展的这一年里，我作为一个\*凡的xx基层管理人员，见证了集团公司辉煌的一年、进步的一年、创新的一年、充满累累硕果的一年。首先感谢公司给我提供这个\*台，让我在xx项目综合工长这个职位上更加成熟。在公司\*\*的正确\*\*下、在各位同事的无私帮助下，渐渐的让本人在这个岗位上感觉到如鱼得水，并在工作能力的不断提高中在本岗位上越来越得心应手、游刃有余。相信在以后的日子里，本人会在这个\*台上尽我所能、大展鸿图、为xx的再一次辉煌尽一份绵薄之力。回顾走过的这一年，是不\*凡的一年、是不断进步的一年、是充满挑战性的一年。以下就本人今年在综合工长这个岗位上的实际工作情况和不足做一个总结。

>一、从进入xx项目指挥部开始，我先是担任了1#、2#楼综合工长的职务，负责1#、2#搂开工前期的筹备工作。

在这期间，渐渐熟悉了公司的管理模式和程序。4月1号开始，指挥部安排我进入自建项目10#搂a座担任综合工长一职，负责本工程现场的安全、质量、进度、现场文明施工及跟施工单位的全面协调工作。当时面临的是项目大、工期紧、施工队伍人员不足及施工场地狭窄等诸多不利的客观因素，心得体会在各位\*\*的正确指导下，大刀阔斧的开展了各方面的工作。

>二、在接手10#搂以后，首先对现场的具体情况和困难进行了评估，配合总工对施工队伍编制下发了施工\*\*设计，对现场的具体情况有针对性的进行了全方位的施工设计。

对以上困难的克服进行了周密的部署。并每天\*\*施工方管理人员召开例会，及时地解决了每天施工中遇到的问题。并渗透到施工方的管理中，详细部署每个现场管理人员的职责和主抓项目，具体到每天项目部和施工方管理人员每个工长主抓哪件事都进行分工。并第二天现场检查落实情况，对落实不到位的实行个人\*\*制。

>三、在安全管理上

配合公司安全员对现场的一些安全设施定期进行检查，对一些不符合规范的设施马上要求整改。定期对工人开展现场安全、质量教育会议。随时\*\*施工方安全管理人员在岗情况，并随时审核现场特殊工种上岗资质。定期举行安全教育培训。对现场的一些\*\*操作和一些不安全隐患及时制止，严管重罚，决不姑息。

>四、在质量管理方面进行详细分工，严格执行“三检”\*\*，及时对每道工序现场进行技术交底。

定期对在岗工人进行劳动技能考核，对不合格的、技术不过关的个别工人进行再培训或者辞退。有效保证了一支技术力量雄厚的队伍。在每道工序完成施工后要求施工方严格进行自检后上报，由本人带主管工长进行二次验收，对检查出的`问题现场提出并马上责令整改，对验收不合格的产品坚决返工，并要求施工方赔偿因返工造成一切损失。然后上报监理进行最后验收，合格后再进行下一道工序施工。

五、在进度上合理编制形象进度计划表，严格执行月、周进度计划的工期安排，每项未按进度计划完成的对施工方进行严厉的处罚，并督促其采取措施进行补救，保证与下月（周）进度计划衔接。因为10#楼是安置楼，指挥部对本栋号工期要求非常紧，施工方的现场人员配置直接影响到工期进展。我们采取先对单项工种工作量进行核算分析，按人均工作量要求施工方进行人员配置，对劳动力配置不够的工种督促其尽快配置，发现某个环节出现问题，随时抽调人手进行突击，以保证在人员流动时和出现意外脱节时的不对工期产生影响。并每天统计各工种的人员配置和工期进展情况，有效地保证了工期需求。

>六、在现场文明施工管理上

我们先对现场进行了科学的规划，协助施工方对每个班组进行责任划分，定期对责任区的卫生及其设施进行检查。并安排专门的保洁员进行公共区域的每天定时打扫、冲洗。有效的保证了施工现场的整洁美观。

>七、纵观在过去的这一年中，本人在工作中还存在很多不足需要改进，主要表现在一下几个方面：

1、在工作中有些自以为是，对同事提出的一些合理化建议不能虚心接受。施工队伍人员流失情况不能有效的解决。

2、急功冒进，片面地追求工期。在一些工序衔接上不能可预见性的发现一些问题，如每次的砼浇筑时间把握上，经常出现不能按计划浇筑的情况，协调能力有待提高。

3、粗心，一些常识性的问题不能及时发现。这是缺乏学习的结果。

以上几条相信会在新的一年里得到改进，有信心在XX年中克服新的困难、加强学习、严格要求自己、做一个更加合格的xx人。为xx的发展尽一份绵薄之力。为自己的认识、能力迈上一个新台阶。请各位拭目以待，下一次辉煌属于xx集团，属于每一个xx人。

>八、对公司的建议：

希望公司能改善常住工地的一些一线管理人员的学习环境和业余生活环境，比如象在下班时间内使用网络查找学习资料能不受限制，晚上下班后可以看看电视、工地上能有起码的体育设施保证一线员工有个健康的体魄。

**事务文书总结范文过去一学年17**

>二、xx文学报稿件审核

本次审稿针对分为两部分：第一，首先对征集来的全部稿件进行初评，对所有稿件有了初步评分；第二，进行第二次审核，这次主要任务是选出二十篇左右优秀文章；第三，最终审核。从二十篇优秀文章中选出十篇左右，并节选部分经典语句。

>三、两次笔会

>四、两次练笔

>五、关于近代诗歌意识源流的主题报告会

本次报告会，开展于第二次笔会之后，是作为第三次笔会召开的。这次活动，使员工的文学素养得到很大的提高，加强了员工间的文化交流，还\*\*提高了文学社的形象。

>六、经验和不足之处

在本年度的工作中，无论是在举办活动还是参与活动，都积攒了经验，也存在很多不足之处。现作出如下剖析：

1、在日常的生活中，我们采取责任制，将员工分为x小组，负责部内工作。取得显著成效。

2、由于队伍的壮大，我们未及时建成通畅的信息传递网，使一些信息未能及时传达，从而加大了\*时工作的难度。

**事务文书总结范文过去一学年18**

文书工作是我毕业后的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此也加倍珍惜，尽努力去适应这一岗位。通过一年来的不断学习，以及同事、\*\*的助，我已完全融入到了xx这个家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中还存在这样那样的不足之处，但应该说这一年付出了不少，也收获了很多，我自己感到成长了，也逐渐成熟了。现在就XX年的工作情况总结如下：

一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点

办公室诗司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放心手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，因此，我经常利用休息时间来进行“补课”，把一些文字工作带回家去写。

办公室人手少，工作量，特别诗司会务工作较多，这就需要部门员工团结协作。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把活动圆满完成。

今年诗司的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，我认真做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，我都会及时办妥；\*\*机构遇到相关问题来咨询或者要求助，我都会第一时间解答和解决。以一颗真诚的心去为家服务。

二、尽心尽责，做好本职工作

一年来，我主要完成了一下工作：

1、文书工作严要求

1）公文轮阅归档及时。文件的流转、阅办严格按照公司规章\*\*及ISO标准化流程要求，保证各类文件拟办、传阅的时效性，并及时将上级文件精神传达至各基层机构，确保\*\*畅通。待文件阅办完毕后，负责文件的归档、保管以及查阅。

2）下发公文无差错。做好分公司的发文工作，负责文件的套打、修改、附件扫描、红文的分发、寄送，电子邮件的发送，同时协助各部门发文的核稿。公司发文量较，有时一天有多个文件要下发，我都是仔细去逐一核对原稿，以确保发文质量，一年来共下发红文份。同时负责办公室发文的拟稿，以及各类活动会议通知的拟写。

3）编写办公会议材料，整理会议记录。每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对，催收各部门月度小结、计划，并拟写当月工作回顾，整理办公会议材料汇编成册，供总经理室参考。办公会议结束后，及时整理会议记录，待总经理修改后，送至各部门轮阅。

2、督办工作强力度

督办是确保公司\*\*畅通的有效\*\*，今年以来，作为督办小组的主要执行人员，在修订完善督办工作规程，并以红文的形式将督办工作\*\*化后，通过口头、书面等多种形式加督办工作力度。抓好公司\*\*交办和批办的事项、基层单位对上级公司精神贯彻执行进度落实情况以及\*\*交办的临时性工作等，并定期向总经理室馈。

3、内外宣传讲效果

宣传工作诗司树立系统内外社会形象的一个重要\*\*和窗口。今年在内部宣传方面，我主要是拟写分公司简报，做好协办的组稿工作，以及协助板报的编发，外部宣传方面完成了分公司更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新年广告的刊登，同时每月基本做到了有信息登报。

4、秘书工作

秘书岗位是一个讲责任心的岗位。各个部门的很多请示、工作报告都是经由我手交给总经理室的，而且有些还需要保密，这就需要我在工作中仔细、耐心。一年来，对于各部门、各机构报送总经理室的各类文件都及时递交，对总经理室交办的各类工作都及时办妥，做到对总经理室负责，对相关部门负责。

因为这个岗位的特殊性，为了更好地为\*\*服务，保证各项日常工作的开展，每天我基本上6点多钟才下班。有时碰到临时性的任务，需要加班加点，我都毫无怨言，认真完成工作工作总结。

5、企业文化活动积极参与

一年来积极参与了司庆拓展训练、员工家属会、全省运动会、中秋爬山活动、比学习竞赛活动等多项活动的策划和\*\*工作，为公司企业文化建设，凝聚力工程出了一份力。

一年来，无论在思想认识上还胜作能力上都有了较的进步，但差距和不足还是存在的：比如工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情\*\*交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到\*\*催了才开始动手，造成了工作上的被动。

新的一年有新的气象，面对新的任务新的压力，我也应该以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更的作用，取得更的进步。

**事务文书总结范文过去一学年19**

的冬天，天寒地冻，而且今年也是一个寒冬。但是在这个寒假里我却满怀激情——我的第一次社会实践，因为这次是我第一次\*\*的\'出去做事，而且是做自己喜欢的事，一切都只能靠自己了，既有些期待又有些胆怯，不过我还是走出了这一步!

虽然只有短短的半个多月，可对现在的我来说，是我人生的一个转折，它让我尝到了社会的酸甜苦辣!记得一年前，曾经尝试着做销售的我失败了，当时我没有任何促销\*\*，只是凭自己的一腔热血，可那时的热血青年太天真了，因为她完全没有了解这个市场，更没有一个团队，在没有任何准备的情况下盲目的开始了!所以在经过一番自己销售过后，大学生职业规划，那股热情也悄然熘走了!之后的我做了深刻的总结，从开始的产品成本，到定价，以及宣传的品牌形象，我都犯了一些错误，毕业论文结束语，想走低价位的我完全没有兼顾市场的定价，以导致质高低价很少人购买，大学生述职报告，而且宣传的力度不周，根本没有带动身边的人，这又是一个致命的要害，像这种推销没有一个核心的团队是难以靠个人力量来开展的!这些都是创业所需的基本素质，而我还不懂，所以我需要学习更多的专业知识来增强我的实践能力!在上一学期中，我们开设了第一堂专业课——学，使我们对我们专业有了进一步了解，也多了一份对专业的热爱，对创业的憧憬和对未来的期待!

怀着这份热爱憧憬和期待，我踏\*\*这次寒假的实践路程。我把我的想法给以前的\'销售经理提了一下，没想到他却欣然的同意帮我看看公司是否有合适的寒期工作，他说，有些地方需要很多促销员，看我愿不愿意做，大学生投简历技巧，因为很苦，而且很多人不愿意做。我想，做这一行或许应该从最基础的做起，至少这样我可以学习学习那些前辈的经验吧!于是这个寒假我来到了深圳，一个经济发展飞速的城市!

本来说过来做促销的，可是临时有紧急任务，因为公司纸品要进入最大的私人雇主和世界上最大的连锁最大零售企业去!这是公司的一个大的客户，不能怠慢，而且还是总监亲自领军，所以我又不得不转向加入这一行列中去!我所做的工作像文员一样，打印文件以及一些琐碎的事情，不过比文员有趣多了，因为每天都是不同的任务，做不同的事，可以看一些公司的内部资料，以及所见的合同。

——年末个人工作总结10篇

**事务文书总结范文过去一学年20**

>大学生事迹材料报告范文

xx同学是xx班的一名学生，同时也是该班的生活委员(职位)。自20××年入学以来，该学生一直本着勤奋好学、认真负责的态度在班上取得了较好的表现。同时，她作为一名共青团员，她积极参加团组织生活会，不忘党的孜孜教诲，以身作则，严于律己。

在思想上，该学生思想端正，在校内积极参与学校组织的各项团员活动，在活动中学习理论，在活动中实践理论，同时该学生按时缴纳团费，不拖后腿，争取为团的事业贡献自己的微薄之力;此外，她也努力提高自身思想素质，弘扬社会主义道德风尚，严于律己，扬善抑恶、求实创造、与时俱进，将优秀的中华民族传统美德发扬光大。她具有良好道德修养，积极响应中国共产主义青年的号召，在大一的时候,就递交了入党申请书, 在党校学习的那段时间里，她认真地学习“三个代表”的重要思想,以理论知识来武装自己，并顺利获得党校的结业证书。

在学习上，该学生一直把学习当作自己的第一任务，从来不肯放松一丝一毫，认真钻研专业知识，刻苦学习，入学以来无一次补考或是重修，在期末考试中各科都取得了较好的成绩，并且在大二的第一学期通过了计算机二级的考试。在大一的第二学期曾获得学院的三等奖学金，大二的第一学期获得二等奖学金。而且课后在学习上乐于帮助其他同学，取长补短，已达到共同进步，因为她相信“三人行，必有我师焉”。

在工作上，她踏踏实实，认真勤恳，积极负责。她曾担任班级的团支书，生活委员，也曾在院系的多个部门担任过干事，她一直坚守着自己的工作岗位，并且对待工作认真负责。在班级中，她主要负责班上的班费的收取以及各项集体的费用支出与管理，同时积极配合辅导员的各项工作，完成安排的各项任务，并努力配合其他班委的工作，为建设一个更优秀的班集体而贡献自己的一份力。

在生活上：该学生积极与室友、同班同学及同系的同学具有较和谐的人际关系。由于平易近人待人友好，所以一直以来与人相处甚是融洽。她崇尚质朴的生活，勤俭节约，并养成良好的生活习惯和正派的作风。她深知金钱的来之不易，因此合理利用自己的生活费，从不乱花一分钱。在校求学时，在不影响学习的前提下曾做过兼职，并且寒暑假到第一线做兼职，不但锻炼了她自己，同时也减轻了家里的负担。

在个人发展上，她兴趣广泛，爱好摄影摄像、旅游以及一些小语种，而且她深信兴趣是最好的老师。在课余期间，她会花一定的时间与精力去学习一些摄影知识，或是一些小语言，以充实自己。

即便在诸多方面，该学生都具有较好的表现，可是，她认为这还远远不够，她一定会不断地更新自己，不断地给自己充电，充分发挥自己的优点，正视和克服自己的缺点，因为只有这样，她才能取得更好的成果。

**事务文书总结范文过去一学年21**

创建省级重点高中是我们中学本期的主要工作目标和任务，被列为区\*X年为教育所办大事实事之一。我们在市教育局、区委、区\*、区教育局的正确\*\*和大力\*\*下，学校\*\*\*\*以前所未有的热情、坚韧不拔的毅力，充满必胜的信念，克服一切艰难险阻，付出了大量的心血和劳动，带领全体教职工团结拼博，辛勤工作，目前创建工作已取得了阶段性成果。

>一、抢抓机遇，适时发展，提升办学品位

创建工作初始，学校\*\*\*\*就以前瞻性的目光，开拓性的思维，制定出了较高的目标，以全新的创建理念统揽全局工作。

1、抢抓机遇，创建铜川市知名品牌学校。铜川市\*\*经济中心的南移，人民群众享受优质教育的强烈要求，都为我校的发展提供了千载难逢的难得机遇。面对这一现实，我们不等、不靠、不坐失良机，发扬自力更生、艰苦奋斗精神、团结拼搏，上下一心搞创建。

2、校园基础建设根据校情，坚持高品位、特色化、现代化，要有前瞻性，使科学性和美术性完美结合。

3、\*\*思想、拓宽思路，以积极的态度、灵活的方式；正视和解决创建过程中可能遇到的一切问题。争取社会各界对学校的广泛\*\*，敢于负责，用明天的钱办今天的事。

4、大型工程交由区采购中心竞标，X万元以上工程由校内竞标，创建工作重大开支审定\*\*小组审定、公开方式，公开价格。

5、自20XX年X月开学初我们向全校师生提出，也向社会公开创建省级重点高中的思路，今年春季开学初我们明确提出了“筹资金、高品位、改善办学条件；讲科学、求效率、狠抓常规管理；花气力、多途径、提高师资水\*；崇\*\*、尚公正、拓宽育人环境”的工作思路；今年X月又进一步提出了“决战X年，创建省重点”的工作\*\*；整体校园设施建设我们坚持市场经济的运作模式逐步推向市场。

>二、创建措施

1、成立了以校长为组长，学校中层以上\*\*为成员的创建工作\*\*小组，并下设X个工作组，全面开展创建工作。

2、对照省级重点高中评估验收标准制定了《中学创建省级重点高中工作安排》及《创建工作安排一览表》。根据验收标准的“X个一级指标、X个二级指标”对应制定出我校应做工作的内容、要求，并明确了各项工作任务的责任人、成员及具体工作人员、标准及完成时间。要求各责任人应各负其责、分工协作，定期（每周五行政例会）向创建\*\*小组汇报工作进度情况。

3、开展全方位的宣传工作，在全区范围内形成一个浓厚的“创建”\*\*氛围，争取全社会的大力\*\*。

4、明确提出“做好本职工作，迎接省市验收”，号召全体教职工立足本岗位、努力工作、人人为创建工作做贡献。创建工作时间紧，任务重，大量的工作千头万绪，我们X名教职工思想\*\*\*\*，分工明确，工作井然有序，忙而不乱，充满着必胜信念。

5、制定了《中学创建工作的有关条例及纪律》，对于不能按时完成任务或对完成工作不力的\*\*或干事，进行批评处罚，甚至调离耀中，决不能因人误事。同时积极鼓励创造性地工作，建立了泾渭分明的奖罚机制。

>三、创建情况

>（一）软件方面

根据验收标准，软件方面共包含“学校办学理念和发展规划”、“学校\*\*与管理”、“课程实施”、“教师队伍建设”、“教育科研”、“学生发展”、“学校与社会”、“办学效果”八方面共X条，学校指定了X名\*\*责任人，带领X名工作人员，负责按时完成这些工作，对照X条验收标准，逐一落实，查漏补缺，完善\*\*，汇总资料，进一步充实、规范档案室，创建校史室。提高管理工作的科学化和规范化。这项工作头绪多、任务重，学校规定每周行政例会各\*\*首先汇报各自所负责工作的进展情况，采取措施，每周学校\*\*检查一次，肯定工作，找出问题，限期改进。

努力造就一支具有创新精神、创新能力、较高业务素质和\*\*思想素质，有渊博的知识和较强的科研能力，有高水\*的授课艺术和运用现代化教育技术能力的教师队伍，是立校、兴校、强校之本。是我校始终\*\*\*\*的根本性工作，学校提出了进一步加强教师队伍建设的意见。为配合创建，学校一是开展以培训全体教师为目标，骨干教师为重点的继续教育，把终身学习作为提高教师素质的必由之路，明确要求任课教师必须人人要有进修计划。二是青年教师制订培养计划和培养目标，能力强的教师指点新教师，形成传帮\*\*。三是实施“名师”工程，加强骨干教师群体建设，做好骨干教师学科带头人的培养、培训工作，选送骨干教师参加各级培训。四是加强教师现代化教育技术的学习和应用，专任教师全部接受了计算机基础知识和技能培训。每个教师具备了驾驭现代电教设施的能力。

根据各学科特点，学校研究制定长远与近期目标相结合的整体教改和发展方案，成立课题小组，落实\*\*责任，划拨研究经费，明确课题方案，经常性地开展课题研究，承担着国家基础教育中心外语教学研究中心《城乡结合部高中外语教学的模式与技巧》、省教研所《理科创新教学实验与研究》及研究性学习等教科研项目。

>（二）硬件方面

根据验收标准，硬件方面主要指“学校环境与办学条件”方面共X条。我们将学校的硬件基础建设作为创建工作中的重点，因为这是阶段性的突出矛盾。学校由校长挂帅，X名工作人员负责参与了此项工作。展开了高品位、特色化、现代化的校园基础建设与改造工程。

1、目前已竣工的有X项工程：

①校园整体规划工程：以教学楼中心为轴线，中为教学区，西为生活区，东为运动区，随着各项工程的进展，校园整体规划已现雏形；②教学楼建设工程：投资X万元，X年X月底已交付使用；③新校门及校园硬化工程：投资近百万元，现已竣工，设计独特的校门，气势高昂向上的雕塑已由蓝图变为现实；④实验室及微机改造工程：投资X万元，装备了具有较高水\*的化学、物理、生物X个实验室以及新增X台电脑的微机、电子备课室现已投入使用；⑤投资X万元，扩充图书X万余册，报刊杂志X余种，电子软件X余册；⑥投资X万元，新增体育器材X余件，新建校园人文景观X处，硬化球类运动场X余\*方米；工程建设以人本思想为主导，坚持功能性与艺术性相\*\*。

>四、创建、学校正常工作两不误

在今年这个特殊时期，全体教职工更是能以“创建”工作为重，以高度的责任心和奉献精神投入到教育教学中去，认真备好、上好每一节课，高度负责地对待每一名学生，立足岗位，做好本职工作，积极为创建工作做贡献。我们明显感到老师在校时间长了，工作主动了，自信心增强了。

在大力进行基础设施建设的同时，狠抓常规管理规范化、科学化。我们一手抓创建，一手抓教学，做到两手一齐抓，两手都要硬，决不顾此失彼。在教学工作中，我们依据“三情”，坚持“四个一点”，努力贯彻“五字”方针。即依据“学情、教情、考情”选准复课基准点，教学上坚持“速度慢一点，慢中求快；起点低一点，低中求高；难度小一点，小中见大；要求严一点，严中求实。”在教学设计上，力求“新”一些，在教学准备上，力求“透”一些；在知识讲授上，力求“活”一些；在教学方法上，力求“改”一些；在信息反馈上，力求“细”一些。逐步形成发散型、知识型、研究型课堂教学模式。本届高三由我和其他两位\*\*主抓，在引导教师抓好学生基础知识查缺补漏的同时，为广大毕业班同学提供尽可能多的关心和服务，不断提高复课效率和复课质量。德育工作常抓不懈，在区举办的首届“文明之花”汇演中，我校荣获一等奖。获区级“读好书”比赛中获一等奖。在全区中小学体\*\*赛中获二等奖。X年全国高考，我校再创新高。二本上线人数为X人，比去年增长X。X%，高出全省高考上线率X个百分点。三本上线人数为X人，上线率达X%。

为了高标准通过省级验收，学校\*\*\*\*和全体教职工殚精竭虑，呕心沥血，努力拼搏，一所面貌全新的中学呈现在世人面前。在多次检查中受到了省、市、区各级\*\*的高度评价，得到了广大群众的普遍赞誉和认可。X年X月X日，陕西省教育厅评估验收团来校进行重点高中检查验收，经过详细地查、看、听等多种方式，对我们的“创建”工作给予了高度评价和赞扬，同时对存在的不足也提出了改进意见。今天，创建工作虽然已经取得了一定成绩，但对我们耀中人来说还远未结束，今后还有许多工作需要我们去做。我们全体耀中人将向着更高的目标不断奋进，努力建设一所现代化、特色化、示范性的新耀中。

**事务文书总结范文过去一学年22**

我在没有真正接触文书工作以前，一直认为文书是一件非常简单、非常容易的事，\*时工作只是收收发发、传传递递，一不需要动脑，二不需要费力。自从今年5月地铁指挥部办公室实行工作轮岗以来，我由原先的综合秘书岗调整成为机要秘书岗，开始接触全新的工作内容。

>一、强烈的责任意识是干好机要工作的前提

我所从事的办公室机要秘书岗主要工作内容包括当年文件的登记、流转、跟踪、查询、分发和保管；定期做好文件的清退、销毁工作，并按有关规定做好年度归档、\*\*工作；审核所有指挥部对外发文的格式、编号工作；市\*oa\*台文件下载及地铁oa办公\*台电子文件上传及扫描工作；各类会议通知、行政接待工作的送签、流转和跟踪；每月津贴、绩效工资的造表发放；指挥部\*\*日志的统计整理；保密纸的销毁；密级文件的清退；地铁指挥部、地铁有限责任公司、地铁总公司四证的年检；政务报刊杂志的征订；以及所有\*\*交办的其他日常事务。这些看似简单的工作内容，其实每一件都要经过好几个流程才能办结。而我们手上的日常工作常常纷繁交错，往往一件还没处理完，另一件又接踵而来。这就要求我们在工作中具有强烈的责任意识，严格要求自己，合理安排好每件事情，做到忙而不乱，对工作中的一点一滴都要力求做得更好，结束后还要及时总结经验教训，考虑有无疏漏之处，确保工作的正确率。

当我们每天面对着各类文件、资料，日复一日地重复着单调的程序时，如果没有高度的责任心，就很容易在工作中出现失误，给部门和单位造成不好的负面影响。为此，我们必须时刻牢记自己的责任，保持良好的工作习惯，越是工作繁忙越要分清轻重缓急，做到忙而不乱、忙而有序。机要秘书岗的“四个不让”，就是我们不懈追求的目标——“不让工作在自己手里耽误；不让文件在自己手里积压；不让错误在自己手里出现；不让机关形象因自己受到损害”。

>二、高度的纪律意识是做好机要工作的底线

办公室机要室涉及的密级文件较多，涉密设备比较集中，是指挥部的重点涉密部门。同时，机要室又是指挥部文件信息传输的中心枢纽，是指挥部各种\*\*指令上传下达的关键集散地。因此，机要秘书要有很强的保密意识，不但嘴要严，还要对自己从事的每一项工作进行认真分析，自觉遵守保密法规，严格遵守各项保密\*\*。

做好涉密文件的管理工作是机要秘书的重要工作之一，其中机要文件的传阅、办理都是有严格规定的。所以，机要秘书务必保守机密，做到不该透露的绝不透露，不该说的绝对不说。同时，还必须注意时效性。我们收到文件后，首先要注意传递文件的时间，避免发生文件传递不及时的错误。这就要求我们熟悉指挥部\*\*之间的分工，了解各部门及其分管\*\*的工作规律和时间安排，准确领会\*\*指示精神，掌握文件的急缓程度，机动灵活，掌握时机。因此，机要秘书在这种情况下更要注意做好文件的传阅管理登记工作，及时将传阅完的文件收回，按顺序分类，确保文件安全。

>三、主动的服务意识是提升机要工作水\*的关键

我所从事的机要秘书岗，可能是每天与指挥部各处室打交道最频繁、最一线接触的岗位。因此，机要秘书必须具备主动服务的意识，为\*\*服务、为机关服务、为基层服务，在不影响正常工作的情况下，只要能做到的，不分份内份外，都要竭尽所能将事情办好。

机要室是指挥部各类文件的中心集结地，无论是上级来文、外单位来文，还是指挥部发文，都要经过机要室。如何充分利用这一资源为指挥部各部门工作服务，今年我们想了很多办法。如使用了文档一体化系统对文件进行分步跟踪、系统管理；对重要文件如上级单位的批复、市\*会议纪要等都进行了扫描，与电子文件同步存档，方便指挥部\*\*及其他部门的同事随时调阅；对上报市\*的重要紧急文件，根据部门需求及时进行电话跟踪提醒，督促上级部门加快办理速度。在不违反保密规定的情况下。我们总是热心、热情、热忱为大家服务，及时查找调阅文件内容，及时跟踪协调办理进度，真正做到真心、用心、贴心，为确保指挥部正常有序运转提供切实保障。

>四、无私的.奉献精神是热爱机要工作的“秘诀”

随着地铁工程建设不断向纵深推进，指挥部绩效考核力度不断加强，各项管理规章逐步建立健全，办公室承担的各项上传下达、内外协调的工作任务也日益增加。在这个年轻的集体里，我们努力克服人手相对较少的困难，力争一人多岗、一专多能，个个成长为本职岗位的行家里手和办公室工作的多面手。为给建设和运营一线部门提供保障，我们发扬优良传统，几年如一日周末轮流排班，星期六上午保证不休息，星期天休息不保证。每遇有重大任务，大家更是夜以继日、不辞辛苦地加班加点，满负荷甚至超负荷工作，不计报酬和个人得失，全力以赴，无私奉献，任劳任怨，爱岗如家。

我所在的机要秘书岗也不例外。仅今年1至10月份，机要室各类纸质收文已高达1097件，而去年全年收文仅为789件，预计今年文件办理的工作量将比去年增长一倍左右。今年机要室的督查督办件也特别多，至10月底，办件已累计947件，\*\*\*上级单位来文、外单位来函、\*\*公司请示，也有我们给上级单位的请示及报告。而这些文件流转的各个环节，都需要我们根据时限要求按轻重缓急，分类进行跟踪、催办和督办。为此，机要秘书工作也常常不限于8小时之内，8小时之外的工作我们一样要无怨无悔。

数不清多少个中午，我们总是去食堂用餐最迟的一拨；数不清多少个夜晚，我们总是踏着沉沉夜色离开办公室。由于日常工作繁忙，每天的文件收发传递工作量极大，要做到登记、办理、汇总完成情况程序多而不乱、条理分明，加班加点早已是家常便饭。

总结：年轻的我们，在得与失、苦与乐、公与私的各种落差面前，要守得住寂寞，踏踏实实，乐于奉献。面对各种琐碎的事务，每天紧绷着神经，我们也会觉得疲惫。但只要学会放飞心情，认真面对，一定能将机要工作做得更好。

——it个人工作总结10篇

**事务文书总结范文过去一学年23**

从20xx年至今，两年的工作，使我真正地了解了它的含义，我的工作就是从“心”开始的用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户。现对我自己的工作做一个总结如下：

xxxx公司是一家股份制企业，每月在通信费用上人均消费xx\*多元。但是初期我们的品牌在该厂使用的仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造xxxx公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的\*\*和职工对我和xxxx公司的认可。客户对我们的理解与\*\*，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑那房，等我赶到xx\*送卡品时，已是大汗淋淋，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷署、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊!我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪!

我在\*时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。我分管的xx\*分局对天气预报有较大需求。因为在行业中，天气的变化对安全运输是非常重要的。在手机杂志业务推广期，我并没有急于向用户介绍此项业务，自己预先订制了天气预报及其他各项手机杂志，每天早上起床的第一件事，就是要向重要客户转发当天的天气预报。曾有一位客户\*\*\*\*的这样对我说：“小李，你真是非常的善解人意呀!”到现在，这样的事情已经持续快半年了，期间也引起了客户的注意，有客户问我：“xxxx，你手机发送的信息，从哪里摘录的，我便顺之介绍了我们的手机杂志，很多客户非常乐意的接受了此项业务，目前，在分局客户中，订阅天气预报及其他手机杂志的人数达到4成以上。实践使我感受到：根据客户需求用心为他们提供方便，有效地增强了客户的粘性，还巧妙地拓展了xxxx业务，我决心更好地做下去。在银信通业务推广时，我成功地协商集团单位中xxxx户集体申请开通了此项业务。

我深深地感觉到，作为一名客户经理，对自身素质的要求是很重要的。不仅要具备基本的礼仪、良好的文化素养、公关技巧和高尚道德及人格魅力，还要有一定的行业技术知识。为提高自身的内涵，我从多方面入手给自己充电，闲余时间我到手机经销商处找到各个手机品牌的说明书进行研究。记得在走访一位客户时，了解到这位客户忙于公务，奔波于全国各地，手机从不离身，但只是简单的接打电话，手机其它功能都不了解，我就一遍一遍地、不厌其烦地、手把手地教他手机上网、阅读\*\*、发送短信等等，使他掌握了不少xxxx新功能，也在小小的手机上领略了一个博大的世界。他竟亲切地称我为：“xxxx小专家。”

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

20xx年5月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底\*\*。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝豪进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有xxxx多人一个重要单位的内部资料。该单位的\*\*对我说了这么一句话：“小李，我们相信你!”当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

<

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找